

**PENGARUH PENERAPAN NILAI-NILAI ISLAM TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH  
( Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kepanjen )**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**Mardiana**

**201310510311016**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**2017**

**PENGARUH PENERAPAN NILAI-NILAI ISLAM PADA LOYALITAS  
NASABAH  
( Studi pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kepanjen  
Kabupaten Malang )**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Agama Islam  
Universitas Muhammadiyah Malang  
untuk memenuhi salah satu persyaratan  
dalam menyelesaikan Program Sarjana S-ta Satu (S-1)



Oleh:

Mardiana  
201310510311016

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG  
12017**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH PENERAPAN NILAI-NILAI ISLAM PADA LOYALITAS**

**NASABAH**

**( Studi pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kepanjen  
Kabupaten Malang )**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**Mardiana**

**201310510311016**

**Disetujui Oleh:**

**Pembimbing I,**

**Pembimbing II,**

**Dr. Moh. Nurhakim, M. Ag**

**Imamul Hakim, SE, M. SH**

## **LEMBAR PENGESAHAN**

### **SKRIPSI**

Dipertahankan didepan Dewan Penguji Skripsi  
Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Malang,  
dan diterima untuk memenuhi persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E)

Pada Tanggal: 23 September 2017

#### **Dewan Penguji**

1. Dr. Moh Nurhakim, M.Ag
2. Imamul Hakim, M.Sh
3. Adi Prasetyo, M.Si
4. Muslikhati, ME

#### **Tandan Tangan**

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Mengesahkan,  
Fakultas Agama Islam  
Universitas Muhammadiyah Malang  
Dekan,

**Prof. Dr. Tobroni, MSi**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas rahmat dan hidayat-Nya sehingga Skripsi dengan judul “Pengaruh Penerapan Nilai-nilai Islam Pada Loyalitas Nasabah (Studi Kasus di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kepanjen), ini dapat diselesaikan pada waktu yang telah direncanakan. Selama proses penyusunan Skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya. Sebagai ungkapan rasa syukur, dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ayahanda H. Kusman dan Ibunda Hj. Sutriani yang selalu menyebutkan namaku dalam setiap doanya, yang selalu memberikan motivasi dan semangat sekaligus memberikan dukungan materi. Skripsi ini bentuk tanggung jawabku pada kalian.
2. Dr. H. Fauzan M.Pd selaku rector Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Drs. Faridi M. Si selaku dekan Fakultas Agama Islam.
4. Dr. Moh. Nurhakim, M. Ag selaku pembimbing I serta Immamul Hakim, S.E, M. SH selaku dosen pembimbing II yang mau membimbing dan meluangkan waktunya sampai terselesaikannya skripsi ini.
5. Segenap dosen-dosen Fakultas Agama Islam beserta staff-staff tata usahanya.
6. Rizqah, Thiya, Ervin dan Dewi sahabatku, terimakasih selalu meluangkan waktunya jadi tempat aku berkeluh kesah jenuhnya skripsi, dan selalu membantu semampunya agar skripsi ini cepat terselesaikan.
7. Untuk teman-teman Ekonomi Syariah Kelas A khususnya yang masih belum terselesaikan skripsinya semoga dapat menyusul.
8. Untuk Karyawan Bank Syariah Mandiri, khususnya Pak Rian, Mbak Lia, Mba Sinar, Mbak Sulfi yang telah membantu lancer jalannya penelitian. Semoga Allah memudahkan urusan kalian.

Terlalu banyak pihak yang dilibatkan dalam penulisan skripsi ini sebagai bentuk kesadaran penulis ingin membuahkan hasil yang sempurna, paling tidak mendekati sempurna. Terima kasih kepada semua pihak, semoga Allah memberikan kebaikan kepada anda semua.

Malang, 15 September 2017

Mardiana



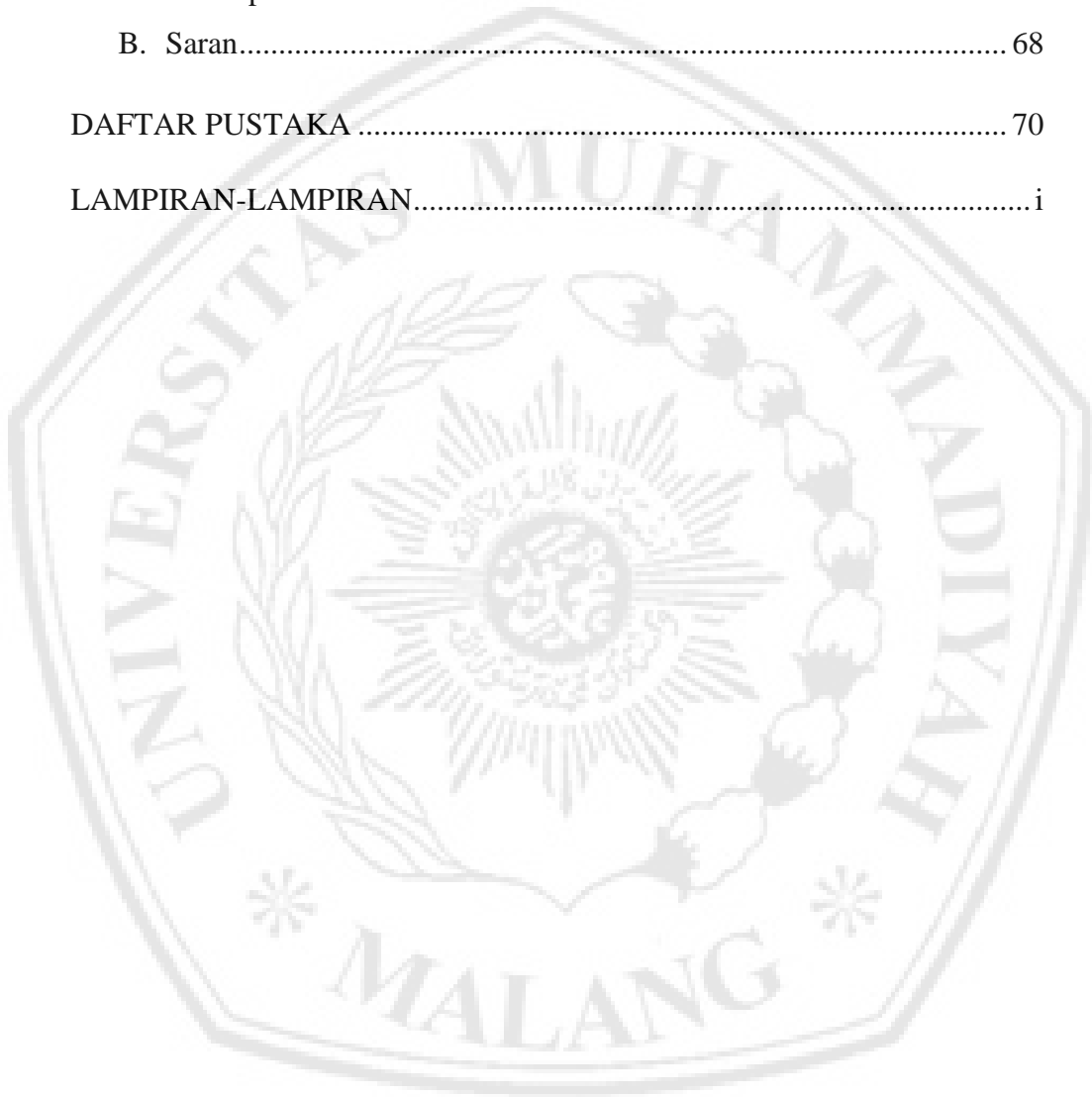
## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
MOTTO .....	iii
PERSEMBAHAN .....	iv
SURAT PERNYATAAN.....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
TRANSLITERASI.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	7
A. Penelitian Terdahulu .....	7
B. Nilai-Nilai Islam.....	8
1. Pengertian nilai-nilai Islam .....	8
2. Prinsip nilai-nilai Islam.....	10

C. Penerapan Nilai-nilai Islam Pada Bank.....	14
D. Loyalitas Nasabah .....	25
1. Defenisi loyalitas.....	25
2. Membangun loyalitas .....	25
3. Pembagian loyalitas nasabah.....	28
4. Tahapan loyalitas .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>33</b>
A. Lokasi Penelitian .....	33
B. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	33
C. Populasi dan Teknik Penelitian Sempel.....	34
D. Sumber Data Variabel dan Skala Pengukuran .....	37
E. Teknik Pengumpulan Data.....	39
F. Teknik Analisis Data.....	40
1. Uji validitas dan reliabilitas .....	40
2. Uji normalitas data .....	43
3. Uji analisis regresi linear sederhana.....	44
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>46</b>
A. Gambaran Umum Lembaga Objek Penelitian .....	46
1. Sejarah Bank Syariah Mandiri .....	46
2. Profil Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kepanjen .....	48
3. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri .....	49
4. Job Description dan Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kepanjen .....	50
B. Profil Responden.....	52
C. Deskripsi Responden.....	52
D. Analisis Data .....	58
1. Uji validitas dan Reliabilitas .....	59
2. Uji Normalitas.....	61
3. Uji Regresi Sederhana.....	63



4. Uji Korelasi .....	64
 BAB V: PENUTUP .....	67
A. Kesimpulan .....	67
B. Saran.....	68
 DAFTAR PUSTAKA .....	70
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	i



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Karakteristik Responden Berdasarkan jenis Kelamin.....	53
Tabel 1.2: Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	53
Tabel 1.3: Karakteristik Responden Tingkat Pendidikan .....	54
Tabel 1.4: Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pekerjaan .....	55
Tabel 1.5: Karakteristik Berdasarkan Pendapatan .....	56
Tabel 1.6: Karakteristik Berdasarkan Tingkat Penggunaan.....	57
Tabel 1.7:Karakteristik Responden Berdasarkan Produk yang Digunakan .....	58
Tabel 1.8: Uji Validitas Variabel nilai-nilai Islam.....	59
Tabel 1.9: Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah.....	60
Tabel 1.10: Uji Reabilitas Nilai-nilai Islam dan Loyalitas nasabah.....	61
Tabel 1.11: Uji Normalitas Data .....	62
Tabel 1.12:Analisis Regresi Sederhana .....	63
Tabel 1.13: Uji koefisien Determinasi .....	64

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1:Struktur Orgsnisasi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang

Kepanjen ..... 52



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian .....	i
Lampiran 2 R tabel .....	v
Lampiran 3 Pembagian Kuisisioner pada Nasabah Bank Syariah Mandiri KC Kepanjen .....	vi
Lampiran 4 Transaksi bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kepanjen .....	vi
Lampiran 5 Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kepanjen .....	vii
Lampiran 6 Transkrip wawancara .....	vii
Lampiran 7 Akad Pembiayaan Murabahah .....	x
Lampiran 8 Pembiayaan dan Penggunaannya .....	x
Lampiran 9 Shared Values Ethic .....	xi
Lampiran 10 Surat Edaran Operasi .....	xi
Lampiran 11 Landasan Dewan Syariah .....	xii
Lampiran 12 Struktur Organisasi .....	xii
Lampiran 13 wawancara dengan salah satu karyawan Bank Syariah Mandiri KC Kepanjen .....	xiii

## DAFTAR PUSTAKA

Andi Muh, Nurul Afdal. (2011). *Studi Pemahaman Nilai-nilai Syariah Pada Praktisi Perbankan Syariah: Studi Pada Pt. Bank Perbankan Rakyat Syariah Niaga Madani Makassar* .

Andi Hastono. (2009). *Nilai-Nilai Islam Pada Budaya Organisasi Bank Syari'ah Mandiri Pusat sarjana sosial Islam, manajemen dakwah syarif hidayatullah* Jakarta.

Arikunto Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.

Ahmad Tanzeh. (2009). *Pengantar Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Teras.

Amos Neolaka. (2014). *Metode Penelitian dan Statistik*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Abdu Ghofur Anshori. (2010). *Pembentukan Bank Syariah Melalui Akuisisi Dan Konversi*, Yogyakarta: Ull PressYogyakarta.

Asrof Syafi'I. (2005). *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Surabaya: ELKAF.

Asep saepul hamdi baharuddin. (2014). *metode penelitian kuantitatif aplikasi dalam pendidikan*, yogyakarta

Burhan Bungin. (2001). *Metodologi Penelitian Sosial: Format-format Kuantitatif dan Kualitatif* , Surabaya: Airlangga University Press.

Chairuman Pasaribu dan Suhrawadi. (2004). *Hukum Perjanjian Dalam Islam*  
Jakarta: Sinar grafika.

Griffin Jill, 2005. *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Jakarta: Erlangga.

Hartono Jogyanto. (2014). *Metodelogi Penelitian Bisnis*, Yogyakarta

I'atut Thoifah. (2015). *Statistika Pendidikan Dan Metode Penelitian Kuantitatif*,  
Malang.

Ihyul ulum. (2016). *Metodelogi penelitian*, jakarta.

Jeni, Susyanti, (2016). *Pengelolaan Lembaga Keuangan Syariah*. Malang: Empat Dua.

Kotler Philip, (2000). *Marketing Management*, New Jersey: Prentice Hall.

Kamal Khir, Lokesh Gupta dan Shanmugam. (2008). *Bala Islamic Banking a Practical Prespective*, Person Logman.

Khotibul Umum. (2016). *Perbankan Syariah, Dasar-dasar dan Dinamika Perkembangannya Di Indonesia*, Jakarta: RajaGrafindo Persada

Lembaga Pengkajian Kebudayaan Nusantara. (2000). *Kamus Besar Ilmu Pengetahuan*, Jakarta: Golo Riwu.

Lexy J. Moleong. (2002). *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya.

Musrin, M., (2004). *Sistem Nilai Dan Pandangan Hidup serta Relasinya Dengan Ilmu Pengetahuan*, Jakarta: Wardah.

Munawaroh. (2016). *Penerapan Niali-nilai Islam Pada Bank Syariah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah: Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Medan Tesis Magister Ekonomi Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan.*

Mariam Darus Badruzaman. (2004). *Kompilasi Hukum Perikatan*, Bandung: Citra Aditya bakti

Mustafa Edwin Nasution.(2010). *Pengenalan Eksklusif Ekonomi Islam*, Jakarta: Kencana.

Muhammad, 2005. *Bank Syari'ah Problem dan Prospek Perkembangan di Indonesia*, Yogyakarta : Graha.

\_\_\_\_\_, 2007. *Lembaga Ekonomi Syariah*, Yogyakarta : Graha Ilmu.

Muhammad Rais. (2012). *Mushaf Jalalain, Al-Qur'an terjemah Per Kata dan Tafsir jalalain per Kalimat*, Tenggerang:Pustaka Kibar.

Ongkiy Setio Kuncono, *Hukum Perbankan ( Bagian IV ) Bank Syari'ah*, diakses pada tanggal 27 Januari 2017 dari <http://www.spocjournal.com/hukum/418/universitas-kartini-surabaya-hukum-perbankan-bagian-iv-bank-syaria'ah.html>.

Prasetyo Bambang, 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*, Jakarta: Grafindo.

Philip Kotler, Kevin Lane Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran Erlangga*.

Pasal 1 ayat 4, Peraturan Bank Indonesia No. 9/19/PBI/2007 tentang Pelaksanaan Prinsip Syariah Dalam Kegiatan Penghimpunan dan Penyaluran Dana serta Pelayanan Jasa Bank Syariah. Pasal 1 angka 7 Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

Pasal 2 ayat 3 Peraturan Bank Indonesia No. 10/16/PBI/2008 tentang, Pemenuhan Prinsip Syariah Dalam Kegiatan Penghimpunan dan Penyaluran Dana serta Jasa Pelayanan Bank Syariah Dilaksanakan Dengan Memenuhi Ketentuan Pokok Hukum Islam.

Pasal 1 ayat 8 Peraturan Bank Indonesia No. 10/16/PBI/2008 tentang Bentukbentuk Pembiayaan Perbankan Syariah.

Ratih Hurriyati. (2005). *Bauran Pemasaran dan loyalitas Konsumen*, Bandung:Alfabeta

Rais Muhammad. (2012). *Mushaf Jalalain, Al-Qur'an Terjemahan Per Kata dan Tafsir Jalalain Per Kalimat*, Tangerang: Pustaka Kibar.

Sugioyono. (1999). *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung:Alfabeta.

Sugiyono. (2015). *Statistik Nonparametris Untuk Penelitian*, Bandung: alfabeta.

Syarah padmawati. (2007). *Kajian Filologis dan Nilai-nilai Islam dalam Hikayat Raja Rahib*. Skripsi SI Bahasa dan Seni.

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung:CV. Alfabeta.



Sugiyono.(2006).*Statistik Untuk Penelitian*,Bandung: Alfabrta

Sugiyono.(2011).*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*,  
Bandung:Alfabeta.

Sutan Remy, Sjahdeini. (2014). *Perbankan Syariah, Produk-produk dan Aspek-aspek Hukumnya* Jakarta: Kencana Prenada Media Group

Suharmini Arianto, (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*,  
Jakarta: Rineka Cipta.

Umam khotibul. (2016). *Perbankan Syariah Dasar-dasat dan Dinamika Perkembangannya Di Indonesia*, Jakarta : Raja Grafindo Persada.

Widayat. (2016). *Metode Penelitian Pemasaran*. Malang: UMM Press.

Wijayati Titik. (2012). *Managing Marketing Plan (Teori dan Aplikasi)*. Jakarta:  
Elex Media Komputindo.

Yuliana Normawati. (2013). *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri, Sarjana Strata Satu Dalam Ilmu Ekonomi Islam Universitas Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta*.